





Mata Kuliah	Manajemen Jasa	Tanggal	31 Mei 2023
Kode MK	MAN 516	Rumpun MK	MKP
Bobot (sks)	T (Teori) : 3	Semester	6
	P (Praktik/Praktikum) : 0		
Dosen Pengembang RPS,	Koordinator Keilmuan,	Kepala Program Studi,	Dekan,
 Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M.	 Dr. Dede Suleman, M.M, CMA.	 Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S.,M.Si., CPMA.	 (Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D.)

<b>NOMOR TUGAS</b>
1-12
<b>BENTUK TUGAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>2. Observasi (Praktik, Studi Lapangan, Karya Tulis, Proyek)</li> <li>3. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>4. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>5. Observasi (Praktik, Studi Lapangan, Karya Tulis, Proyek)</li> <li>6. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>7. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>8. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>9. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>10. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>11. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> <li>12. Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)</li> </ol>
<b>JUDUL TUGAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsep dan metode analisis yang mendalam dalam manajemen.</li> <li>2. Analisis yang mendalam dalam menghadapi situasi manajemen yang kompleks</li> <li>3. Konsep strategi manajemen dan kaitannya dengan analisis.</li> <li>4. Efektivitas dan keberhasilan strategi manajemen yang telah diterapkan.</li> </ol>

5. Pengelolaan yang efektif dalam menghadapi perubahan dan tantangan dalam lingkungan kerja yang dinamis.
6. Keterampilan dan pengetahuan untuk mengelola dalam berbagai situasi kerja.
7. Berbagai pendekatan manajemen dalam organisasi.
8. Konteks dan karakteristik organisasi yang berbeda.
9. Struktur usaha berdasarkan prinsip-prinsip manajemen yang relevan
10. Prinsip-prinsip manajemen dalam perancangan struktur organisasi dan usaha.
11. Konsep lingkungan bisnis dan faktor-faktor yang mempengaruhi.
12. Analisis lingkungan bisnis.

**SUB CAPAIAN PEMBELAJARAN MATA KULIAH (SUB CPMK)**

1. Kemampuan memahami konsep dan metode analisis yang mendalam dalam manajemen.
2. Kemampuan menerapkan analisis yang mendalam dalam menghadapi situasi manajemen yang kompleks
3. Kemampuan memahami konsep strategi manajemen dan kaitannya dengan analisis.
4. Kemampuan menilai efektivitas dan keberhasilan strategi manajemen yang telah diterapkan.
5. Kemampuan menerapkan pengelolaan yang efektif dalam menghadapi perubahan dan tantangan dalam lingkungan kerja yang dinamis.
6. Kemampuan mengintegrasikan keterampilan dan pengetahuan untuk mengelola dalam berbagai situasi kerja.
7. Kemampuan memahami berbagai pendekatan manajemen dalam organisasi.
8. Kemampuan menganalisis konteks dan karakteristik organisasi yang berbeda.
9. Kemampuan merancang struktur usaha berdasarkan prinsip-prinsip manajemen yang relevan.
10. Kemampuan mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen dalam perancangan struktur organisasi dan usaha.
11. Kemampuan memahami konsep lingkungan bisnis dan faktor-faktor yang mempengaruhi.
12. Kemampuan melakukan analisis lingkungan bisnis.

**DESKRIPSI TUGAS**

Mata kuliah manajemen pemasaran jasa memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai esensi manajemen jasa yang mencakup pentingnya mempelajari jasa, proses jasa. Mahasiswa dapat mempelajari dengan sistematis bahan kajian mengenai pelanggan jasa dan strategi pemasaran jasa. Pelanggan jasa memuat isi mengenai pengelolaan jasa, perilaku konsumen jasa, penciptaan pemasaran hubungan dan loyalitas pelanggan jasa, dan bagaimana menangani keluhan pelanggan jasa. Berhubungan dengan strategi pemasaran jasa, akan dibahas materi seputar produk jasa, penentuan harga, promosi dan edukasi, dan positioning dan desain jasa. Selain itu, dibicarakan juga mengenai isu-isu mengenai penghantaran jasa dan bagaimana mengintegrasikan pemasaran jasa dengan bidang operasi dan sumberdaya manusia. Bahan-bahan tersebut dilengkapi dengan analisis kritis dan sistematis terhadap berbagai kasus manajemen pemasaran jasa yang terjadi pada berbagai perusahaan baik nasional maupun global.

**METODE Pengerjaan Tugas**

Makalan dan PPT

**BENTUK DAN FORMAT LUARAN**

**Sistemastika Penulisan**

1. Proposal diketik menggunakan kertas ukuran A4, diketik menggunakan font Times New Roman, ukuran 12, spasi 1,5 lines dan diberi nomor halaman pojok kanan bawah.
2. Batas pengetikan: margin kiri 4 cm, margin atas 4 cm, margin kanan 3 cm, dan margin bawah 3 cm.



**RENCANA TUGAS MAHASISWA (RTM)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS**

**SPT-I/XXX/XXX**

Issue/Revisi : A0

**3. Cover, judul, nama dan NIM**

**INDIKATOR, KRITERIA DAN BOBOT PENILAIAN**

Pendahuluan (10 poin)  
Analisis front stage dan back stage (30 poin)  
Skrip dan alur pelayanan (40 poin)  
Saran dan masukan (20 poin)

**JADWAL PELAKSANAAN**

SCPMK	Penilaian dan Bobot								
	Latihan 1	Latihan 2	Latihan 3	Latihan 4	Latihan 5	Latihan 6	Latihan 7	Latihan 8	Latihan 9
	Tes	Tes	Tes	Tes	Tes	Tes	Tes	Observasi	Tes
23-MAN-SCPMK-0511									
23-MAN-SCPMK-0512									
23-MAN-SCPMK-0521									
23-MAN-SCPMK-0523									
23-MAN-SCPMK-0712									
23-MAN-SCPMK-0713									
23-MAN-SCPMK-0721									
23-MAN-SCPMK-0722									
23-MAN-SCPMK-1113									
23-MAN-SCPMK-1114									
23-MAN-SCPMK-1121									
23-MAN-SCPMK-1122									

**LAIN-LAIN**

**DAFTAR RUJUKAN**

Lovelock, Christopher and Lauren Wright, 2002, Principles of Service Marketing Management, Second Edition, New Jersey, Prentice Hall.

**RUBRIK PENILAIAN**

<b>Jenjang/Grade</b>	<b>Angka/Skor</b>	<b>Angka Mutu</b>	<b>Deskripsi/Indikator Kerja</b>
A (Sangat Baik)	A : 90.0 – 100	4	Mahasiswa mampu mengerjakan seluruh perintah yang diberikan dengan sangat tepat. Uraian yang dibuat mencerminkan mahasiswa memahami prosedur penelitian dan semua tahapan diselesaikan dengan sangat bagus.
	A- : 80.00 – 89.99	3.7	
B (Baik)	B+ : 75.00 – 79.99	3.3	Mahasiswa mampu mengerjakan seluruh perintah yang diberikan dengan tepat, tetapi uraian yang dibuat kurang mencerminkan pemahaman yang baik mahasiswa akan prosedur penelitian. Tahapan dalam proses pembuatan tugas diselesaikan dengan tidak tepat waktu.
	B : 70.00 – 74.99	3.0	
	B - : 65.00 – 69.99	2.7	
C (Cukup)	C+ : 60.00 - 64.99	2.3	Mahasiswa mampu mengerjakan sebagian besar perintah yang diberikan dengan tidak tepat. Uraian yang dibuat kurang mencerminkan pemahaman yang tidak baik mahasiswa akan prosedur penelitian. Tahapan dalam proses pembuatan tugas diselesaikan dengan tidak tepat waktu.
	C : 55.00 – 59.99	2.0	
D (Kurang)	C- : 50.00 – 54.99	1.7	Mahasiswa mampu mengerjakan semua perintah yang diberikan dengan tidak tepat. Uraian yang dibuat kurang mencerminkan pemahaman yang tidak baik mahasiswa akan prosedur penelitian. Tahapan dalam proses pembuatan tugas diselesaikan dengan tidak tepat waktu.
	D : 40.00 – 49.99	1	
E (Sangat Kurang / Tidak Lulus)	<40.00	0	Mahasiswa sama sekali tidak mengerjakan semua perintah sama sekali. Tidak ada niat untuk mengerjakan tahap demi tahap dengan capaian poin-poin gagasan dan uraian yang masuk akal.